

الحاضرة الثالثة

- أنواع الإتصال .
- عوائق الإتصال الفعال .

أنواع الإتصال :

أنواع الإتصال من حيث طبيعته :

١ . الإتصال الشفهي (لفظي) : (مباشر ، لفظي)

وهو الإتصال الذي تستخدم فيه الكلمة المنطوقة ، حيث يتم إرسال الألفاظ عن طريق الهواء . مثل الهاتف ، والمقابلات الشخصية ، والاجتماعات ، والندوات ، والمؤتمرات .

٢ . الإتصال الكتابي (مكتوب) : (غير مباشر ، لفظي)

وهو الإتصال الذي تستخدم فيه الكلمة المكتوبة ، حيث يتم فيه تدوين الألفاظ والكلمات أو الأرقام . مثل الخطابات ، التعليمات ، القرارات ، المذكرات ، الشكاوي ، الإقتراحات .

٣ . الإتصال بلغة الجسد : (مباشر ، غير لفظي)

ويشمل كل التعبيرات التي يحملها الجسد ، مثل تعابير الوجه ، حركة العين ، حركة الإيدي والأرجل ، تلون الصوت .

أ . أنواع الإتصال من حيث درجة الرسمية :

١ . الإتصالات الرسمية :

وهي الإتصالات التي تتم في المنظمات الإدارية ، وتكون خاضعة في مسارتها للإعتبارات التي تحددها القوانين والأنظمة و اللوائح في تلك المنظمات ، ويسير هذا الإتصال حسب خطوط السلطة الرسمية .

٢ . الإتصالات غير الرسمية :

هي الإتصالات التي تتم خارج القنوات الرسمية ولا تتضمنها اللوائح والإجراءات ، إنما تحددها الإعتبارات الشخصية بين الأطراف المعنيين . مثل العلاقات التي تتم بين الزملاء والأصدقاء (الشلل) ، مثل المعلومات التي تنقل من مسؤول لآخر في حفل عشاء .

تساعد الإتصالات الغير رسمية على الحصول على المعلومات بسرعة أكبر ، لكن المشكلة هي أن المعلومات والبيانات المنقولة غالبا ما تكون غير أكيدة وناقصة وغير دقيقة ، كما أن الإتصالات الغير رسمية غالبا ماتكون مصدر أساسي للشائعات .

من مشاكل الإتصالات الغير رسمية هي عدم إستمراريتها نظرا للتغيرات التي تطرأ على أعضاء الجماعة الغير رسمية ، فمن الصعوبة التحكم فيها لأنها أحيانا تتم خارج العمل ، ومن مشاكلها أيضا عدم وجود نظام مكتوب للإتصالات الغير رسمية بمعنى أنه لا توجد مفاهيم ثابتة ومكتوبة .

ب - أنواع الإتصال من حيث أسلوب الإتصال :

١ . الإتصال المباشر :

وهو الإتصال الذي يلتقي فيه المرسل مباشرة بالمستقبل وجها لوجه ، مثل المقابلات الشخصية والإجتماعية ، المحاضرات والندوات ، إتصال الأستاذ والطالب في القاعة .

٢ . الإتصال الغير مباشر :

وهي الإتصالات التي تتم دون لقاء شخصي بين المرسل والمستقبل وذلك بإستخدام وسائل الإتصال ، مثل الهاتف ، البرقيات ، الفاكس ، الإنترنت ، الدوائر التلفزيونية المغلقة .

يفضل الإتصال المباشر كثيرا على الإتصال الغير مباشر ، لأنه يحول دون أن تقوم أطراف وسيطة بنقل المعلومات بصورة خاطئة أو مشوهة أو محرفة .

ج - أنواع الإتصال من حيث إتجاه الإتصال :

١ . إتصالات من أعلى إلى أسفل (هابطة ، نازلة) : (أوامر وتعليمات) (رسمي)

يتم إرسالها من الرؤساء إلى المرؤسين ، وتكون على شكل أوامر وتعليمات ، يتم فيها تدريب الموظفين وتوجيههم ، وفيها شرح لكيفية أداء العمل ، كما فيها نصح ومساعدة لهم في حل مشاكلهم . مثل الدليل الإجرائي ، الدورات التدريبية ، التقارير ، الإعلانات ، المنشورات الدورية ، مجلة المنظمة ، تقارير الأداء .

٢ . إتصالات من أسفل إلى أعلى (صاعدة) : (تغذية عكسية) (رسمي)

يتم إرسالها من المرؤسين إلى الرؤساء ، يقوم بها العاملون أو من ينوب عنهم من المشرفين بإبلاغ المنظمة والمستويات الإدارية العليا بمدى التقدم في الأداء ، أو عن مشاكل العمل . مثل الإقتراحات ، الشكاوي ، الإجتماعات ، الإشاعات ، الأبحاث .

٣ . إتصالات أفقية (جانبية) : (مشاركة وإستشارة) (رسمي ، غير رسمي)

تتضمن الإتصالات التي تكون بين الوحدات التنظيمية على نفس المستوى الإداري . يفيد هذا النوع في عملية التنسيق بين الوحدات ، وتشجيع التعاون ، و نشر المعلومات التي تسهل أداء العمل .

د - أنواع الإتصال من حيث أطراف الإتصال :

١ . الإتصالات الداخلية :

ونعني بها الإتصالات التي تتم داخل محيط المنظمة ، تفيد هذه الإتصالات في التوضيح للعاملين ما هي الأهداف العامة والأهداف التفصيلية للمنظمة ، تعرف المرؤسين بالطريقة التي يتم بها تنفيذ العمل ، فيها نقل لمشاكل العمل والعاملين ، فيها تقييم لأداء العاملين ، كما تساهم في نقل التجارب والخبرات بين الموظفين .

٢ . الإتصالات خارجية :

ونعني بها الإتصالات التي تتم خارج محيط المنظمة ، تفيد هذه الإتصالات في تسهيل مهمة المنظمة في الحصول على إحتياجاتها من القوى العاملة ، تعرف العملاء والمجتمع بأهداف المنظمة وأنشطتها والسلع والخدمات والمميزات التي تقدمها ، كما أنها تسهل حصول المنظمة على مولين من أجل توفير إحتياجات المشاريع التي تقوم بها .

هـ . أنواع الإتصال من حيث الوسيلة :

١ . الإتصال المرئي :

وتحظى فيه العين بأكبر تركيز ، المستقبل هنا يكون مشاهد . مثل الصور ، الرموز ، الرسوم البيانية ، الأشكال .

٢ . الإتصال المسموع :

وتحظى فيه الأذن بأكبر تركيز ، المستقبل هنا يكون مستمع . مثل الإستماع إلى أشرطة الكاسيت والسي دي ، والراديو .

عوائق الإتصال الفعال :

- **تكييف المعلومة :** وتعني إعادة صياغة المعلومة بحيث لا يظهر منها إلا الجزء الذي يريده المرسل أن يظهر ، وتخفي المعلومة بين طياتها الحقيقية التي من أجلها أنشأ الإتصال . مثل ابن وكيف المعلومة حتى لا يغضب والده ، موظف يقول لرئيسه إن جميع الأمور بخير حتى لا يغضب رئيسه إن علم بالقصور في العمل .
- **محدودية الإتصال الغير لفظي :** إذا إفتقر المرسل إلى التنسيق والإنسجام بين تعابير وجهه وحركات جسمه وبين تعبيرات لفظه ، فإن هذا سيؤدي إلى قصور وعدم وضوح المعنى المراد إرساله ، وحيره المستقبل بين الأخذ بالرسالة التي وصلته من الإتصال اللفظي ، أم الأخذ بالرسالة التي وصلته من الإتصال الغير لفظي . هذا سيؤدي إلى جعل الإتصال غير فعال .